



Process för klagomål samt överklagan gällande Trä och Skogscertifiering

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Rev3

Move Forward with Confidence



**BUREAU
VERITAS**

1. INLEDNING

Syftet med denna Bureau Veritas Certification policy är att upprätta en standardiserad och strukturerad process för hantering av klagomål och överklaganden. Med den här policyn vill vi informera om standardprocessen för all verksamhet och på så sätt även säkerställa att alla överklaganden och klagomål hanteras på ett professionellt och ansvarsfullt sätt.

Definitioner använda av Bureau Veritas Certification

Överklaganden:

Ett överklagande är definierat som ett "Överklagande mot ett certifieringsbeslut taget av Bureau Veritas Certification eller ett beslut som Bureau Veritas Certification har tagit angående giltigheten av ett klagomål mot antingen Bureau Veritas Certification eller en organisation certifierad av Bureau Veritas Certification".

Klagomål:

Ett klagomål är definierat som "ett uttryck för missnöje av en person eller en organisation ("berörd Part") mot antingen Bureau Veritas Certification eller en organisation certifierad av Bureau Veritas Certification".

2. ALLMÄNNA PRINCIPER

Klagomål och överklaganden registreras direkt on-line av "berörd part" antingen på Bureau Veritas Certifications globala hemsida och (eller) direkt på Bureau Veritas Certifications lokala hemsida. Blanketten som fylls i när man vill lämna in ett klagomål och processen för hanteringen av klagomål/överklaganden finns publikt tillgängliga på samma språk som de offentliga sammanfattningarna för certifieringen som publiceras online av Bureau Veritas Certification. Blanketten för klagomål/överklaganden finns på "berörd parts" begäran även i tryck form.

Mottagna klagomål och överklaganden måste registreras och detaljerna överförs till den dedikerade enheten inom Bureau Veritas Certification för hanteringen enligt processen.

Om ett klagomål eller överklagande tas emot från en "berörd parts" som inte är en av Bureau Veritas Certifications kunder, måste det vederbörligen beaktas

huruvida det är lämpligt att svara med tanke på potentiell skyldighet. I sådana fall måste innehållet i svaret vara koordinerat med klienten.

Den lokala tekniska chefen (LTM) har ansvaret för hanteringen av klagomål och överklaganden.

Slutligt ansvar för att genomdriva processen är:

- För klagomål – den lokala tekniska chefen (LTM)
- För överklaganden – chefen för FSC HUB (relaterat till landet där överklagandet är registrerat)

De relevanta KPI:erna måste övervakas som ett mått av effektiviteten av processen (KPI).

En övergripande genomgång av kundklagomål eller överklaganden måste vara en del av den årliga översynen av ledningssystemet.

Den tekniska chefen och den globala ackrediteringskoordinatoren ska vara informerade om alla klagomål. Den globala tekniska direktören för Bureau Veritas Holding SAS ska meddelas beroende på hur allvarliga de är. Om en kritisk risk uppstår (exempelvis klagomål som rör en eventuell tvist, försäkringsdeklaration, stämningsansökan till domstol, skadad anseende, ackreditering...) måste klagomålen överföras till den juridiska enheten vid huvudkontoret.

HUB-chefen, TQR CER Technical Manager och Global Accreditation Coordinator ska informeras om alla FSC-klagomål. Den globala tekniska direktören för Bureau Veritas Certification Holding SAS ska meddelas beroende på allvaret. I händelse av en kritisk risk (till exempel klagomål som inbegriper eventuella tvister, försäkringsdeklaration, domstolspåkallelse, ackreditering el dylikt) måste klagomålen överföras till HO juridiska avdelnings kontaktpunkt. Bureau Veritas behåller klagandens anonymitet i förhållande till klienten om detta begärs av klaganden och behandlar anonyma klagomål och missnöje som inte kan styrkas som klagomål som intressentkommentarer och adresserar dem under nästa revision

3. ÖVERGRIPANDE STEG FÖR PROCESSEN

För varje klagomål och överklagande, måste följande punkter följas:

1) Klagomålet och överklagandet ska registreras av LTM vid den mottagande Bureau Veritas Certification enheten (i IAM systemet). Klagomål/överklaganden görs normalt skriftligen, men om inte, skall den mottagande Bureau Veritas Certification enheten registrera den officiella muntliga klagomålet/överklagandet i BVC's system (i IAM).

2) LTM kommunicerar detaljerna i klagomål eller överklagande samt resultatet till relevanta interna parter. I det fall det krävs skall teknisk chef samarbeta med Bureau Veritas Certification (Holding) eller relevant ackrediterad Bureau Veritas Certification enhet för att svara på överklagandet eller klagomålet på lämpligt sätt.

3) LTM skall:

- Registrera dokument, säkerställa spårbarhet av dokument,
- Kontrollera genomförbarheten av besluten och stänga fallet när löst

4) Klagomål skall erbjudas möjlighet att hänvisas till FSC: s tvistlösningsförfarande om problemet inte har lösts i slutet av klagomålsprocessen med Bureau Veritas Certification.

Inlämning, utredning och beslut om överklaganden/ klagomål skall undvika diskriminerande åtgärder mot "berörd part". Denna process måste hanteras konfidentiellt.

Klaganden har möjlighet att hänskjuta sitt klagomål till ASI, om problemet inte har blivit löst genom fullständigt genomförande av Bureau Veritas Certifications egna förfaranden eller om klaganden inte håller med de slutsatser som presidiet Veritas Certification har erhållit och / eller är missnöjd med sättet Bureau Veritas Certification hanterade klagomålet. Som det ultimata steget kan klagomålet hänvisas till FSC.

4. PROCESS FÖR ÖVERKLAGAN

Vid mottagandet av överklaganden skall LTM avgöra om han/hon var inblandad i det överklagade beslutet - alla överklaganden skall utredas av annan personal än den som har utfört revisionen och tagit relevanta certifieringsbeslut.

Om hon eller han var involverad och inte kan utföra utredningen, skall en lämplig och kvalificerad, intern oberoende panel utses. Panelen består av: 2 personer oberoende av det överklagade beslutet, från 2 HUBar, samt den globala ackrediteringskoordinatör.

Alla mottagna överklaganden måste kommuniceras i god tid till den globala ackrediteringskoordinatör för att stödja svaret till "berörd part" att överklagandet har tagits emot och kommer att behandlas, och för att utreda grunderna för överklagandet genom att granska överklagandet och tillhörande filer (kontraktsoversyn, revisionsrapporter, detaljer kring certifieringsbeslut), följt av framställande av en detaljerad rapport om överklagandet.

Mottagandet av överklaganden måste tillkännages, enligt ovanstående principer, inkluderat en beskrivning av det föreslagna tillvägagångssättet för uppföljning av överklagan, inom 2 veckor efter mottagandet.

Globala ackrediteringskoordinatören skall övervaka resultatet, ha undersökt och angett alla dess föreslagna åtgärder som svar till "berörd part" inom 3 månader efter mottagandet av överklagandet, med stöd av chefen för FSC HUB/ LTM.

5 PROCESS FÖR KLAGOMÅL

Vid mottagandet av klagomål skall LTM avgöra om han/ hon var inblandad i klagomålet i fråga - alla klagomål skall utredas av annan personal än den som har utfört revisionen och tagit relevanta certifieringsbeslut. Om hon eller han var involverad och inte kan utföra utredningen, skall en lämplig och kvalificerad, intern oberoende person(er) utses.

Mottagandet av klagomål måste tillkännas, enligt ovanstående principer, inkluderat en beskrivning av det föreslagna tillvägagångssättet för uppföljning av klagomålet, inom 2 veckor efter mottagandet.

Chefen för FSC HUB ska övervaka resultaten och hålla "berörd part" underrättad om framstegen i utvärderingen av klagomålet, ha undersökt klagomålen och angett alla dess föreslagna åtgärder som svar till "berörd part" inom 3 månader efter mottagandet av klagomålet, med stöd av LTM.

LTM ska övervaka resultaten och hålla den eller den klaganden informerade om framsteg vid utvärderingen av klagomålet och har undersökt påståenden och angett alla sina föreslagna åtgärder som svar på klagomålet inom 3 månader efter mottagandet av klagomålet med stöd av FSC HUB Manager .